



صندوق معاشات ومكافآت التقاعد لإمارة أبوظبي  
Abu Dhabi Retirement Pensions & Benefits Fund

## ميثاق خدمة المتعاملين

### قيم موظفي خدمة المتعاملين

نحن ملتزمون بتحقيق التميز من خلال التحسين المستمر في تقديم الخدمات. ولتحقيق ذلك، فإننا سوف نسترشد بقيمنا الأساسية والمعايير الخدمية المتميزة لتلبية الاحتياجات المتغيرة لمتعاملينا كالتالي:

#### 1. التركيز على المتعامل

أجتهد في معاملة المتعامل كما يرجو، بكرامة واحترام وإنصاف، مع السعي لتطوير وتقوية العلاقات من خلال تقديم خدمة فريدة للمتعامل.

#### 2. المصداقية والتمكين

أنا على فهم تام بدوري في الجهة التي أمثلها، وسعيد بخدمة المتعامل، كما أسعى للتطوير المستمر لقدراتي من أجل الاستجابة لاحتياجات المتعاملين وأحرص على التعامل بوضوح تام وشفافية مطلقة والحفاظ على دقة المعلومات المقدمة.

#### 3. التعاون والعمل الجماعي

أسعى باستمرار في استكشاف الفرص المتاحة لدعم زملائي، والمساعدة في تبني وخلق بيئة عمل تحفز الأداء الجماعي لتلبية كافة احتياجات المتعامل في الوقت المقرر.

#### 4. استمرار التحسين

أجتهد في تشجيع ودعم واستكشاف الفرص اللازمة لتعزيز تجربة المتعامل.

### ما نتوقعون منا

#### اللفظ

– سنعاملكم بطريقة محترمة وبلطف وود وبشاشة  
– سنتعامل مع أي مشاكل تطرأ على الخدمة المقدمة لكم من قبل فريق خدمة المتعاملين بخصوصية

#### المعلومات

– سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يحافظ على السرية ويتمتع بالمعرفة ويتفهم احتياجاتكم ويستطيع الإجابة على استفساراتكم

### الاستجابة

– سنعمل على الرد على كافة استفساراتكم والتعامل معها في الوقت المناسب  
– سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها  
– سنسهل عملية تواصلكم معنا وسنستجيب لملاحظاتكم على الخدمات المقدمة في الوقت المناسب ودون تأخير.

### الموثوقية

– سنركز على تزويدكم بخدمات مميزة وبطريقة فعالة ومنظمة وشفافة  
– سنعمل على تحقيق توقعاتكم من الخدمة المقدمة بسهولة  
– سنعمل على توفير الخدمات في الأوقات والقنوات التي تناسبكم قدر الإمكان  
– سنقلص عدد الإجراءات لنوفر لكم خدمة سريعة وسلسلة الجودة  
– سنعمل على تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية تعزز من جودة حياة الأفراد.

### ما نرجوه منكم

– تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام وتقدير متبادل  
– توفير كافة الوثائق والمستندات المطلوبة لنتمكن من تقديم خدماتنا لكم بصورة سريعة  
– إعلامنا فوراً عن أي أخطاء تصدر منا أو منكم خلال تقديم الخدمة  
– إبلاغنا عن التغييرات في المعلومات الشخصية المتعلقة بالخدمة  
– الترحيب بالرد على استفسارات موظفي خدمة المتعاملين مما يمكنهم من تقديم خدمة متميزة لكم.

### قياس النجاح

تسعى حكومة أبوظبي وبشكل مستمر في تعزيز تجارب المتعامل عن طريق تأسيس وتطبيق منهجية تفاعلية أو استباقية لتقديم وإدارة الخدمات وذلك من خلال استمرار معاينة الخدمات المقدمة للتأكد من توافقها مع المعايير المقررة في هذا الدليل، وتلبية التوقعات بأفضل الأساليب الممكنة.

### الردود ومعلومات الاتصال

ونظراً لأهمية آرائكم وردودكم، نرحب بجميع اقتراحاتكم ذات الصلة بتعزيز وكفاءة الخدمات لرفع مستوى الخدمات في حكومة أبوظبي من خلال مركز اتصال حكومة أبوظبي